

# Observatoire annuel de la qualité de l'eau potable: satisfaction du service et plébiscite pour le projet « Vers une eau pure »



La 21<sup>e</sup> édition de l'Observatoire de la qualité du service public de l'eau du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (SEDIF) confirme cette année la grande satisfaction de plus de 9 usagers sur 10, tout en identifiant une baisse de confiance (- 6 points) dans le fait de boire l'eau du robinet au quotidien, notamment par crainte des polluants. Un point qui renforce le plébiscite des usagers en faveur du projet « Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore » qu'ils sont 94 % à juger pertinent.

→



→ Depuis 2002, l'Observatoire de la qualité du service public de l'eau permet au Syndicat des Eaux d'Ile-de-France d'identifier chaque année les points forts et les axes d'amélioration du service, et ainsi de répondre aux attentes de ses 4 millions d'usagers. Il aide le SEDIF à identifier les leviers favorisant la consommation d'eau du robinet et dégage les axes permettant d'accompagner les usagers vers la sobriété.

En 2023, l'enquête a été réalisée par l'institut Qualitest auprès de 5 000 usagers.

## 91 % D'USAGERS SATISFAITS

La satisfaction globale vis-à-vis du service public de l'eau se maintient à un très haut niveau : **91 % des usagers se déclarent satisfaits de la qualité du service public de l'eau**, confirmant l'excellence du service délivré.

Les usagers ont conscience des efforts et des moyens mis en œuvre pour les satisfaire et distribuer une eau de qualité : **97 %** connaissent la nécessité de mettre en œuvre de nombreux traitements pour rendre l'eau potable, et **83 %** estiment que le service public de l'eau met tout en œuvre pour les satisfaire.

Bien que 81 % des usagers affirment que l'eau du robinet peut être bue tous les jours, et 84 % soient satisfaits de la qualité de l'eau distribuée, la confiance s'érode et est en recul de 6 points par rapport à 2022. 28 % des usagers déclarent ainsi ne jamais consommer d'eau du robinet, ou moins d'une fois par semaine. **Les principales raisons de cette non-consommation** sont la présence de calcaire (35 %), le goût (33 %), et le manque de confiance dans la qualité de l'eau et ce qu'elle contient (29 %).

## LE PROJET « VERS UNE EAU PURE » PLÉBISCITÉ

**94 % des usagers interrogés jugent pertinent le projet « Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore »** porté par le SEDIF. Parmi eux, **70 % sont même prêts à un effort financier de 15 € par an et par personne** pour bénéficier de cette eau plus « sûre ». Le souhait de bénéficier d'une eau meilleure pour la santé et pour la peau est le premier critère cité, suivi par le souhait d'une eau moins calcaire et la protection de l'environnement.

En ce qui concerne **le prix de l'eau**, le niveau d'acceptation est fort dans un contexte inflationniste : 84 % des usagers déclarent y être attentifs, un chiffre en baisse de 5 points par rapport à l'an dernier. 71 % trouvent le prix de l'eau correct.

Cette étude permet enfin de confirmer les leviers qui engagent les habitants à maîtriser leurs usages : 97 % déclarent surveiller leur niveau de consommation tant pour des raisons économiques qu'écologiques.



*« L'Observatoire traduit la volonté constante du SEDIF de procurer à ses usagers le meilleur de l'eau du robinet. Il est riche d'enseignements quant à la pertinence de nos choix pour l'avenir, dont l'investissement historique du Syndicat des Eaux pour équiper ses trois usines de production d'une nouvelle filière membranaire haute performance d'ici à 2030-2032 », s'est félicité André Santini, président du SEDIF.*





Découvrez  
la synthèse  
de l'Observatoire  
2023.

## À PROPOS

### SYNDICAT DES EAUX D'ÎLE-DE-FRANCE

Créé en 1923, le Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF) regroupe 133 communes de la région parisienne et assure la desserte en eau potable de plus de 4 millions de Franciliens. Ses usines principales, situées sur les grands cours d'eau franciliens (Seine, Marne, Oise), produisent quotidiennement plus de 750 000 mètres cubes et figurent parmi les plus performantes du monde. Son réseau de canalisations couvre 8 000 kilomètres, soit la distance Paris-Pékin. Le SEDIF est présidé par André Santini, ancien ministre, Vice-président de la Métropole du Grand Paris et Maire d'Issy-les-Moulineaux.

[www.sedif.com](http://www.sedif.com)



### CONTACT PRESSE

Guillaume de STORDEUR  
01 53 45 42 13 / 06 27 26 50 16  
[g\\_destordeur@sedif.com](mailto:g_destordeur@sedif.com)

